**附件2**

**2016年度”快递服务优秀网点”评选打分表**

 **地市： 网点名称： 总得分：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 内容 | 方式和依据 | 扣分标准 |
| 一 | 基础管理 (20分) | 6分 | 业务量台帐；运输工具台账；计算机及通讯设备台账；安全消防设备台账；网点房屋租赁合同；业务人员台帐。  | 查看台帐及台帐记录。 | 台帐未设置，每项扣1分，设置未填写，每项扣0.5分。 |
| 2分 | 统计报表制度执行情况。 | 所在管局通知上报。 | 未报扣1分，逾期报扣0.5分，差错1次扣0.5分。 |
|  |  | 6分 | 内部管理制度（人员管理制度、财务管理制度、设备管理制度）3分；服务保障制度（服务管理制度、投诉管理制度、赔偿管理制度）3分。 | 查看各项制度。 | 每缺1相扣1分。 |
| 6分 | 经营管理档案（客户服务档案、年度工作安排及月经营分析和各类会议记录档案等）3分；业务管理档案（快递运单实物及电子档案、投诉及赔偿档案、企业备案档案等)3分。 | 查看档案；快递运单的实物保存期限应不少于6个月，电子保存期限应不少于6个月。其它档案的保存期限应满足相关法律法规要求。   | 档案每缺一项扣1分。 |
| 二 | 人员素质 (10分) | 2分 | 1.服务三农态度好， | 查看投诉记录，走访客户。 | 客户投诉服务态度1次扣1分；与客户发生争执扣1分。 |
| 2分 | 2.员工培训年度有计划，落实有措施、培训有行动。 | 查看年度工作安排 、培训记录和考核记录等。 | 没有计划扣1分；未培训扣1分。 |
| 1分 | 3.员工对《快递服务》国家标准清楚、业务技能达到岗位要求。 | 查看人员技能鉴定证书。 | 无证书扣1分。 |
| 3分 | 4.人员法律法规执行情况：无私自开拆、隐匿、毁弃、扣留、倒卖、盗窃快件情况；无违法泄露在从事快递服务过程中知悉的用户信息情况；法律法规禁止的其他行为。 | 查看快递企业用户投诉记录、媒体曝光和12305 记录。  | 每件次扣1.5分。 |
| 2分 | 5.收寄人员统一穿着具有组织标识的工装，并佩戴工号牌或胸卡。 | 检查收寄人员。 | 不符合要求的每人扣1分。 |
| 三 | 服务质量（20分） | 2分 | 1.具有封闭的、面积适宜的、配备监控设备和消防设施的作业场所。 | 查看作业场所。 | 缺少1项扣0.5分。 |
| 2分 | 2.营业场所具有易识别的组织标识，车辆等运输工具有统一的组织标识。 | 查看营业场所、作业现场。 | 缺少1项扣0.5分。 |
| 2分 | 3.具有与开办业务范围相适应的设备（如计算机设备、通讯设备、封装器械、办公设备等），并应定期维修更新。 | 查看企业办公、作业场地 | 缺少1项扣0.5分，设备未定期维修更新，不能使用的每台扣1分。 |
| 2分 | 4.生产现场干净整洁，作业区域标志明显。 | 现场检查。 | 生产现场卫生不整洁扣1分，作业区域标志不明显扣1分。 |
|  2分 | 5.对外公布服务承诺。承诺项目：服务种类、服务价格、营业时间、运递时限等服务承诺。 | 检查承诺内容。 | 未公布不得分，承诺低于服务标准的每项扣1分。 |
|  2分  | 6.快递运单（服务格式合同）管理符合行业标准。 | 调阅运单，对照行业标准八项逐项检查。 | 缺项扣1分，不符合标准每项扣0.5分。 |
| 3分  | 7.建立与用户沟通的咨询、查询渠道和制度。对外公布服务监督电话并认真受理用户投诉，且有记录。 | 检查制度；抽查一个月的消费者投诉处理纪录，检查记录的投诉信息是否齐全。 | 无制度扣1分，制度不健全扣0.5分。无服务监督电话扣1分分，记录不全和无处理结果扣0.5分。 |
|  2分  | 8.对消费者反映的时限延误、丢失损毁、赔偿等问题的处理符合《快递服务》国家标准。 | 依据《快递服务》国家标准抽查用户投诉记录和赔付记录。  | 不符合标准每项扣1分。 |
| 3分  | 9..积极收寄农副产品，服务农村电商；媒体有理由曝光、用户有理由申告情况。 | 查看电商收寄协议或月收寄量；查看媒体曝光记录，12305投诉记录。  | 无收寄量扣0.5分；曝光1次扣1分，投诉1次扣0.5分。 |
| 四 | 投递质量（20分） | 4分 | 1.投递质量制度建设情况。 | 查看投递制度及管理情况；抽查月记录。  | 无制度扣2分，每月无投递质量记录扣1分。 |
| 4分 | 2.投递时限管理情况。 | 抽查一个月投递时限是否达到行业标准规定的时间、投递次数要求，抽查投递清单。 | 延误1件/次扣1分；未按规定频次投递扣1分。 |
| 4分 | 3.快件签收管理情况。 | 抽查一个月的投递运单，检查快件签收情况。  | 签收未达到行业标准要求，每件扣1分。 |
| 4分 | 4.查询管理情况。 | 抽查一个月查询记录。 | 内容达不到标准扣1分，答复时限达不到标准扣1分。 |
| 4分 | 5.无法投递快件管理情况。 | 抽查无法投递快件，查看其处理措施是否符合行业标准。 | 按首次告知、再次告知及投递、联系寄件人、保存快件等，每缺1项扣1分。 |
| 五 | 安全生产（20分） | 4分 | 1.是否合法、合规收寄快件，无超范围经营行为。 | 举报投诉情况。 | 违规收寄1件扣2分，超范围经营1件扣2分。 |
| 4分 | 2.建立了突发事件应急处理机制，与事故有关的资料和记录保存一年以上。  | 检查突发事件应急方案、事故记录、处理及有关资料。  | 无制度扣2分，记录及保存不符合规定扣2分。 |
| 4分 | 3.实行100%收寄验视，无收寄违禁物品。 | 抽查3天执行收寄验视制度情况。 | 1件未验视扣1分，执行不认真扣1分。 |
| 4分 | 4.实行100%实名制收寄快件制度。 | 抽查3天快递面单。 | 发现1件无实名制收寄扣1分，信息不全扣1分。 |
| 4分 | 5.安全设施及安全制度执行情况。 | 检查制度执行情况，灭火器、电线、营运车辆等安全设施及防范措施。 | 未落实安全制度扣2分；安全设施运行不正常扣1分。 |
| 六 | 遵章守纪（10分） | 2分 | 1.接受行业监管部门的监督检查。 | 监管部门检查记录和整改效果。 | 据实扣减。 |
| 2分 | 2.执行企业备案制度情况。 | 对照标准规定检查。 | 未备案扣2分，备案不全扣1分。 |
| 2分 | 3.无采取不正当竞争手段，损害其他经营者或消费者合法权益。 | 抽查10件面单；举报和用户投诉。 | 查出问题件每件扣1分。 |
| 2分 | 4.无冒用其他快递经营者名称、标识的行为。 | 检查（不能有其他企业的封套和清单，如有需出示协议）、举报、用户投诉。 | 冒用名称扣1分，冒用标识扣1分。 |
| 2分 | 5.按照规定参加法律法规培训学习。 | 查看参加行业培训学习记录情况。  | 未按规定参加培训1次扣1分。 |